

# Aperçu de prestations et tarifs

Valable à partir du 1<sup>er</sup> avril 2010



Prestation de services	HRG Switzerland – le service complet personnalisé pour tous les voyages d'affaires	HRG Switzerland Online – le service en ligne avantageux pour les réservations simples
	Service complet avec conseil personnalisé. La gamme complète de services, de A à Z, est à votre disposition.	Service en ligne. Vous effectuez vous-même la réservation, en ligne, de manière indépendante, rapide et avantageuse.
Modes de réservation		
Par téléphone	✓	—
Par télécopieur	✓	—
Par e-mail	✓	—
En ligne	—	✓ (www.hrgswitzerland.com/online)
Réservations		
Vol (compagnies à bas coût incluses)	✓	✓
Train	✓	—
Hôtel	✓	✓
Voiture de location	✓	✓
Emission de billets	✓ (flexible)	✓ (dans les 24 heures)
Directives de voyages/profil de voyages		
Création d'un profil de voyages	✓	✓
Mise à jour du profil de voyages	✓ (par HRG)	✓ (par le client)
Prise en compte directives de voyages	✓	—
Modes de paiement		
Carte de crédit	✓	✓
Facture	✓	—
Envoi des documents de voyages		
E-ticket	✓	✓
Par poste	✓	—
Dépôt aux compagnies aériennes	✓	—
Par coursier	✓	—
Guichet HRG aéroport ZRH	✓	—
Statistiques de voyages/reporting		
HRG Reporting (MIS)	✓ (individuel)	✓ (optionnel)
Services à valeur ajoutée		
HRG Traveller Assist – 24 heures sur 24	✓	✓
HRG Visa Service	✓ (par HRG)	—
Valet Parking	✓	—
Autres prestations		
Arrangements forfaitaires	✓	—
Foires	✓	—
Service de conférence	✓	—
Service de limousine	✓	—
Service individuel (théâtre etc.)	✓	—
Contact		
Réservation	auprès de votre succursale HRG	www.hrgswitzerland.com/online

**Aérien:** Billet aérien émis indépendamment du fait que le billet soit utilisé, remboursé ou annulé à une date ultérieure. L'annulation de la réservation avant que le billet soit émis n'est pas considérée comme une transaction. Pour éviter tout malentendu, les billets avec pré et/ou post-acheminement sont considérés comme une seule transaction. Les transactions pour les «split tickets» et les «cross tickets» sont comptabilisées selon le nombre de billets émis. La réservation d'un billet aérien pour lequel HRG n'a pas émis de billet (par ex. compagnie Low Cost) est considérée comme une transaction.

**Remboursement:** Un billet aérien ou un billet de train qui a été retourné après émission et qui a été remboursé totalement ou partiellement est considéré comme une transaction.

**E-Ticket Reclaim:** Un nouveau service de HRG. HRG a mis en place un logiciel qui permet d'identifier les billets électroniques ouverts et non utilisés sur une période allant de 3 à 13 mois et de les rembourser automatiquement après déduction de nos frais.

**Contacts:** HRG Switzerland Online, online.ch@hrgworldwide.com  
Tél. 0848 80 50 90 (appels depuis l'étranger: +41 61 228 28 95)

Nos prestations en détail	HRG Switzerland – le service complet personnalisé pour tous les voyages d'affaires	HRG Switzerland Online – le service en ligne avantageux pour les réservations de routine	Facturation
	Prix en CHF	Prix en CHF	
Compagnie aérienne			
Emission du billet d'avion billet jusqu'à CHF 400.–	70.–	25.–	par billet
Emission du billet d'avion billet CHF 401.– à CHF 900.–	92.–	25.–	par billet
Emission du billet d'avion billet dès CHF 901.–	125.–	25.–	par billet
Web/Phone Check-in	15.–	—	par billet
Supplément billet papier	10.–	—	par billet
Modification billet en plus des taxes éventuelles	100.– à 125.–	100.– à 125.–	par transaction
Remboursement du billet en plus des taxes éventuelles	65.–	65.–	par billet
E-Ticket Reclaim	70.–	70.–	par billet
Billet prime en plus des taxes éventuelles	100.–	—	par billet
Surclassement billet prime en plus des taxes éventuelles	50.–	—	par billet
Chemin de fer			
Emission d'un billet en Suisse pour l'aéroport (en même temps qu'une réservation de billet d'avion)	15.–	—	par personne/ billet
Emission d'un billet en Suisse et international réservation incl. (en supplément des frais de train)	30.–	—	par personne/ billet
Remboursement du billet avec/sans réservation (en supplément des frais de train)	30.–	—	par personne/ billet
Hôtel			
Réservation hôtel	25.–	0.–* / 25.–**	par réservation
Voiture de location			
Réservation voiture de location/ transferts	25.–	0.–* / 25.–**	par réservation
Divers			
Réservation arrangement forfaitaire auprès d'un Tour Operateur	60.–	—	par personne
Obtention de visa hors frais de visa/port, frais du service visa et possible supplément Express	70.–	—	par visa
Autres prestations par exemple places de théâtre, ferry, prépaiement d'hôtel, salles de conférence, réservations d'hôtel pendant les foires etc.	dès 50.–	—	par prestation/ personne
Dépôt des documents de voyages hors d'éventuels coûts de coursier	20.–	—	par dépôt
Envoi par exprès frais de port inclus	20.–	—	par commande
Envoi par coursier en plus frais de coursier	20.–	—	par commande
Contact			
Réservation	auprès de votre succursale HRG	www.hrgswitzerland.com/online	

## 1 Champ d'application des conditions générales

- 1.1 Les présentes conditions générales (CG) sont applicables à tous les contrats, conventions ou accords conclus entre le client et Hogg Robinson Switzerland Ltd. (ci-après : «**HRG**») et portant sur des propositions de prestations de voyage faites par HRG en qualité d'intermédiaire, conformément à l'art. 2.7 des présentes CG (ci-après : «**le contrat de voyage**»).
- 1.2 Les CG sont exclusivement applicables à tous les contrats entre HRG et le client, même si ceux-ci n'y font pas expressément référence. Les CG sont, dans leur version actuelle, également applicables à des contrats futurs avec le client, concernant l'intermédiation de voyage.
- 1.3 Les conditions générales ou d'autres conditions du client qui ne correspondent pas aux CG ne sont pas applicables aux prestations qui lui sont fournies par HRG à moins que HRG n'y ait consenti explicitement.

## 2 Réservations / conclusion et objet du contrat de voyage

- 2.1 Le client qui mandate HRG de procéder à une réservation charge HRG comme intermédiaire de conclure un contrat de voyage entre le client et le fournisseur, respectivement le prestataire du voyage (ci-après : «**les prestataires**»). Le mandat de réservation peut être donné par écrit, oralement, par téléphone ou par voie électronique (Internet/Intranet/e-mail). Lors des réservations électroniques, le mandat est considéré donné dès que le processus de réservation est terminé. Le client est lié par son offre en tous cas.
- 2.2 HRG se réserve le droit de refuser un mandat de réservation ou de ne pas l'exécuter. HRG informera le client immédiatement de son refus. Si HRG transmet la commande de réservation du client au prestataire, le **contrat de voyage entre le client et le prestataire est considéré conclu dès que l'acceptation de l'offre** (la confirmation de réservation) **du prestataire parvient à HRG ou au client directement**. La confirmation de réservation peut se faire par écrit, oralement, par téléphone ou par voie électronique (Internet/Intranet/e-mail).
- 2.3 HRG informera le client, respectivement le bénéficiaire des prestations (ci-après : le **voyageur**), immédiatement si la confirmation de réservation par HRG s'écarte du mandat de réservation donné par le client. La confirmation de réservation qui s'écarterait dudit mandat sera considérée comme une nouvelle offre pour conclure un contrat de voyage entre le client et le prestataire. **Si le client ne refuse pas expressément l'offre dans un délai maximal de deux jours ouvrables, le contrat de voyage est considéré conclu avec le prestataire pour les prestations de voyage énumérées dans la confirmation de réservation.**
- 2.4 Au moment de la réception, le client, respectivement le voyageur, est obligé de contrôler et vérifier les documents de voyage et les dates de la réservation en intégralité. Des erreurs essentielles doivent être annoncées tout de suite à HRG, dans un délai maximal de deux jours ouvrables après la réception des documents.
- 2.5 Si le client réserve moins que trois jours ouvrables avant le début de voyage et s'il n'était pas convenu de fournir un billet électronique ou de déposer les documents à l'aéroport, HRG a le droit d'envoyer les documents de voyage par coursier. Les frais de coursier seront débités au client. Si le client insiste en envoi par poste, il supporte le risque de la remise différée.
- 2.6 La distribution des documents de voyage par poste est faite exclusivement au risque du client. HRG n'est pas obligée de remplacer gratuitement les documents de voyage disparus ou perdus gratuitement, à moins que HRG ne soit responsable de la perte.
- 2.7 Les prestations de voyage expressément énumérées dans la confirmation de réservation et proposées au client par HRG en qualité d'intermédiaire sont objet du contrat de voyage, soit notamment (mais sans limitation) les billets d'avion, les chambres d'hôtel, les locations de véhicules, les trajets en bateau, en ferry ou en train (ci-après : «**les prestations de voyage**»). Ce sont les personnes désignées par le client, les voyageurs, qui ont le droit aux prestations de voyage proposées par HRG en sa qualité d'intermédiaire. **Le client s'oblige à porter les présentes CG à la connaissance des voyageurs au plus tard lorsqu'un mandat de réservation est donné par ou pour ces voyageurs.**

## 3 Relations avec les prestataires

- 3.1 Dans le cadre du mandat de réservation, HRG exerce exclusivement une activité d'intermédiaire. HRG se borne à réserver les prestations de voyage énumérées dans la confirmation de réservation auprès des prestataires en principe au nom et pour le compte du client, respectivement du voyageur. Le client, respectivement le voyageur, a le droit et le devoir de faire valoir les prestations de voyage exclusivement auprès du prestataire.
- 3.2 Le client accepte que le contrat portant sur la fourniture des prestations de voyage énumérées dans la confirmation de

réservation soit conclu directement entre le client/le voyageur et le prestataire et que le prestataire soit exclusivement responsable de la fourniture de ces prestations de voyage ou d'éventuelles obligations accessoires.

- 3.3 Le client est seul responsable du choix du prestataire. Le client s'engage à transmettre les instructions relatives à la personne du prestataire au plus tard lorsqu'il donne le mandat de réservation. Si le mandat de réservation ne contient pas d'instructions relatives à la personne du prestataire, le client, respectivement le voyageur, est considéré accepter tous les prestataires en mesure de fournir les prestations de voyage. **Toute responsabilité de HRG pour le choix du prestataire est exclue.**
- 3.4 Exceptionnellement, et dans l'intérêt du client, respectivement du voyageur, HRG peut, mais n'y est pas tenue, réserver des prestations de voyage auprès du prestataire en son propre nom, mais pour le compte du client. Dans ce cas, HRG agit en tant que représentante indirecte du client. HRG s'oblige à tout mettre en œuvre pour que le client, respectivement le voyageur, puisse faire valoir les prestations de voyage directement auprès du prestataire. Le client s'engage à reprendre à son compte les obligations contractées par HRG en son propre nom en relation avec la réservation de prestations de voyage; il s'engage également à libérer HRG de toute obligation découlant de telles opérations.
- 3.5 Le client accepte que les conditions générales des prestataires soient applicables à leurs relations contractuelles et en particulier aux prestations de voyage qu'ils fournissent. **Les conditions générales des prestataires constituent à chaque fois une partie intégrante des contrats de voyage entre le client et les prestataires que HRG a procurés.** Le client/le voyageur peut consulter les conditions générales des prestataires directement auprès des prestataires ou les demander à HRG.

## 4 Obligations de HRG

- 4.1 HRG a l'obligation de proposer en qualité d'intermédiaire des mandats de réservation avec la diligence requise et de fournir au client, respectivement au voyageur, les conseils et informations y relatifs. Hors mandat, HRG n'a d'obligation de renseigner et d'informer qu'à la demande du client, respectivement du voyageur. Ceci s'applique en particulier aux (i) les exigences que le voyageur doit observer pour l'entrée et le transit lorsqu'il bénéficie des prestations de voyage; (ii) aux dispositions relatives au tarif souhaité par le client; (iii) aux alternatives existantes pour réduire les coûts.
- 4.2 Les informations concernant les exigences à respecter lors de l'entrée et du transit sont réputées avoir été correctement fournies par HRG lorsqu'elles correspondent aux informations publiées ou rendues publiques d'une autre manière par l'autorité compétente au moment de la confirmation de la réservation.
- 4.3 Le client, respectivement le voyageur, est principalement responsable de l'obtention des documents nécessaires à l'entrée, respectivement au transit (notamment, mais sans limitation, un passeport ou une carte d'identité valable; des visa). HRG est disposée à procurer tout visa sur demande expresse du client, respectivement du voyageur. HRG n'est responsable ni envers le client, ni envers le voyageur, de l'obtention ou de la mise à disposition tardive ou défectueuse du visa, respectivement de son refus, et des conséquences.
- 4.4 Si HRG utilise des systèmes de réservations par ordinateur ou via internet (notamment, mais sans limitation, les systèmes de réservations de Galileo, Amadeus, Sabre ou d'autres systèmes de réservation online) pour proposer en qualité d'intermédiaire des prestations de voyage et en particulier des réservations, les prestations fournies et les réservations effectuées par HRG en cette qualité sont réputées effectuées conformément au contrat lorsque les systèmes de réservation concernés confirment les réservations. Si HRG ne peut pas, en sa qualité d'intermédiaire, fournir au client, respectivement au voyageur, conformément au contrat basé sur ces systèmes de réservation, les prestations de voyage pour des motifs liés aux systèmes de réservations, HRG s'efforcera, dans la mesure du possible, d'organiser des prestations de remplacement et/ou d'obtenir le remboursement des prestations. HRG n'a pas d'autres obligations.

## 5 Annulation par le client

- 5.1 Le client accepte que le prestataire ait droit, selon la catégorie de prix, au prix convenu pour les prestations de voyage réservées, sous déduction de coûts épargnés, ou du forfait d'annulation convenu, lorsque le client, respectivement le voyageur, annule avant le départ, totalement ou partiellement, les prestations de voyage proposées par HRG en qualité d'intermédiaire ou ne les utilise pas ou pas intégralement.
- 5.2 Par la présente HRG rend expressément le client attentif à la **possibilité de conclure une assurance annulation et inter-**

**ruption de voyage** pour se protéger contre les conséquences de non départ, respectivement de non-utilisation des prestations de voyage.

## 6 Défauts des prestations de voyage

- 6.1 HRG ne répond, en tant qu'intermédiaire des prestations de voyage, que de l'exécution conforme de ses propres prestations convenues entre le client et HRG. HRG ne répond pas de l'exécution défectueuse par le prestataire des prestations de voyage ou des obligations accessoires éventuelles.
- 6.2 Le client doit annoncer immédiatement au prestataire ou à ses mandataires toute exécution non conforme des prestations de voyage ou d'éventuelles obligations accessoires proposées par HRG en qualité d'intermédiaire.

## 7 Responsabilité de HRG

- 7.1 La responsabilité de HRG, de ses auxiliaires, employés et organes à l'égard du client et des voyageurs pour les propres prestations d'intermédiation, de même que pour les autres prestations ou obligations accessoires de HRG, **est limitée à la négligence grave et au dol. HRG, ses auxiliaires, employés et organes ne sont en aucun cas responsable des pertes de gain ou de tous les dommages consécutifs ou indirects (interruption de l'exploitation incluse).**
- 7.2 **HRG ne répond pas de l'exécution conforme par le prestataire.** La responsabilité directe des prestataires envers le client ou le voyageur n'est pas touchée par cette limitation de responsabilité; elle est réglée par les dispositions de responsabilité selon le contrat respectif des prestataires et les lois applicables.

## 8 Protection des données

- 8.1 Le client accepte que les informations contenues dans le profil de voyage et mises à disposition de HRG par le client, contiennent des données personnelles sur les bénéficiaires des prestations de voyage (y compris des données sensibles), de même que des profils de personnalité au sens de la législation suisse et européenne sur la protection des données (ci-après : «**données personnelles** »).
- 8.2 Le client a connaissance du fait qu'en tant que maître des données personnelles contenues dans le profil de voyage, il a l'obligation de définir le but et le traitement des données personnelles par HRG. HRG s'oblige à ne traiter les données qu'en accord avec les instructions du client. Si HRG a des raisons justifiées de considérer que les instructions du client ne sont pas conformes aux exigences légales relatives à la protection des données, HRG n'a pas l'obligation de suivre les instructions du client. HRG n'a cependant pas l'obligation de vérifier que les instructions du client sont conformes aux exigences légales.
- 8.3 Le client a par ailleurs l'obligation de définir les mesures techniques et organisationnelles qui doivent être prises pour protéger les données personnelles contenues dans les profils de voyage. Le client accepte que les mesures prises par HRG pour protéger les données personnelles correspondent aux exigences légales en rapport avec la protection des données.
- 8.4 **Le client veille à ce que et garantit que (A)** les données personnelles des profils de voyage sont recueillies et traitées en accord avec les dispositions légales; **(B)** le client et les voyageurs acceptent (i) la transmission des données personnelles à HRG, respectivement à des tiers, aux fins de proposer et de fournir en qualité d'intermédiaire et de fournir des prestations de voyage; et (ii) le traitement des données personnelles par HRG en qualité d'intermédiaire, respectivement par des tiers aux fins de fournir des prestations de voyage, même dans le cas où le traitement des données personnelles par HRG ou des tiers s'effectuerait dans des pays dont le niveau de protection des données est insuffisant; le client veille également à ce que et garantit que **(C)** les voyageurs acceptent que HRG génère pour le client des Management Information Reports sur les prestations de voyage reçues par le voyageur et les mette à disposition du client.

## 9 Droit applicable / for

- 9.1 **Le droit suisse** est applicable aux présentes CG de même qu'à toutes conventions ou accords, quelle qu'en soit la nature, conclus entre le client et HRG.
- 9.2 **Les Tribunaux ordinaires de la ville de Zurich 1, Suisse, sont seuls compétents pour connaître de tous litiges** survenant entre le client et HRG sur la base des présentes CG, respectivement d'une autre convention ou d'un autre accord. HRG a le droit par ailleurs de porter plainte en justice à la résidence du client.